

## CHARTRE QUALITE

### ■ NOS ENGAGEMENTS

Dans les respects 21 indicateurs et éléments de preuve du Référentiel Datadock concernant les Organismes de formation, nos engagements qualité sont structurés autour de trois axes :

- La satisfaction du client et des apprenants
- L'implication des équipes commerciales, administratives et pédagogiques
- L'amélioration continue de nos prestations de formation

### Nous nous engageons à :

- Accompagner nos clients dans le développement des compétences de leurs salariés sur nos domaines d'expertise de la construction, des travaux publics, de l'environnement et de la prévention des risques,
- Proposer et adapter des prestations aux publics bénéficiaires lors de leur conception sur la base d'une analyse des besoins et la définition d'objectifs opérationnels évaluables en fin de formation,
- Informer sur le déroulement de la formation, accueillir, accompagner et suivre dans les meilleures conditions nos apprenants ainsi qu'à évaluer l'atteinte des objectifs de la formation,
- Mettre en œuvre les moyens humains, pédagogiques et techniques adaptés pour chacune nos prestations dans un environnement approprié à l'apprentissage,
- Confier nos stagiaires auprès de formateurs experts dans leur domaine technique et érudits dans les méthodes pédagogiques et d'animation que nous mobilisons et évaluons dans le cadre des prestations qu'ils délivrent
- Poursuivre notre veille réglementaire dans notre champs d'intervention, et suivre les évolutions des besoins de compétences des métiers sur nos marchés d'intervention,
- Recueillir et analyser pour chaque prestation, les appréciations et réclamations de tous nos interlocuteurs : entreprises, bénéficiaires, financeurs ainsi que nos équipes pédagogiques afin de mettre en place les mesures correctives qui s'imposeraient

Luc BESNARD  
DIRECTEUR FORMATION

